

## **DESARROLLO SOCIAL DE LA NUEVA PDVSA: UNA MIRADA DESDE LA PERSPECTIVA CUALITATIVA – PRIMERA PARTE**

### **SOCIAL DEVELOPMENT OF THE NEW PDVSA: A LOOK FROM THE QUALITATIVE PERSPECTIVE – FIRST PART**

Norma Marina Salas de Gómez<sup>1</sup>

#### **Resumen**

El presente artículo tiene como propósito general el interpretar el desarrollo social de la Nueva PDVSA desde una perspectiva cualitativa. En tal sentido, el estudio busca indagar los fundamentos teóricos y epistemológicos que sustentan la praxis del desarrollo social desde la mirada cualitativa de los actores sociales. La investigación encuentra sustentación epistemológica desde el Paradigma post-positivista bajo el enfoque cualitativo, Hermenéutica - dialéctico, Etnográfico a fin de comprender el mundo subjetivo tanto de los actores sociales de la gerencia de desarrollo social involucrados directamente con los actores sociales externos, beneficiarios de la política social dirigida por la gerencia. En consecuencia, en el presente trabajo, la reflexión pasa por comprender la relación que se establece entre el Estado, la participación de las comunidades, gerencia social, a partir del papel y las perspectivas de ésta en la dinámica institucional.

**Palabras claves:** Desarrollo Social, Nueva PDVSA, Perspectiva Cualitativa, Gerencia Social, Actores Sociales

#### **Abstract**

The present paper has general purpose to interpret the social development of the new PDVSA from a qualitative perspective. In this sense, the study seeks to investigate the theoretical and epistemological foundations that support the praxis of social development from the qualitative perspective of the social actors. The research finds epistemological support from the post-positivist paradigm under the qualitative, hermeneutic-dialectic, ethnographic approach in order to understand the subjective world of both the social actors of the Social Development Management directly involved with the external social actors, beneficiaries of the social policy directed by the management. Consequently, in the present work, the reflection goes through understanding the relation that is established between the State, the participation of the communities, Social Management, from the role and perspectives of this one in the institutional dynamics.

**Keywords:** Social Development, New PDVSA, Qualitative Perspective, Social Management, Social Actors

#### **Introducción**

Petróleos de Venezuela S.A., (PDVSA) cuenta con un nutrido grupo de filiales y refinerías a través de las cuales realiza, además de las actividades propias del negocio petrolero, importantes esfuerzos para la adecuación de nuevas tecnologías que permitan optimizar los procesos técnicos y sociales, en sintonía con el medio ambiente y en favor de todos los venezolanos.

Fecha de recepción: Junio de 2018 / Fecha de aceptación en forma revisada: Octubre de 2018

---

<sup>1</sup> Magister Scientiarum en Intervención Social. Correo electrónico: normasalas17@gmail.com

Entre dichas filiales se encuentra PALMAVEN que se encarga de promover el desarrollo social sostenible y sustentable, en el marco de las políticas sociales del Estado Venezolano fundamentado en la aplicación y divulgación de los valores y principios contenidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

En el mismo orden de ideas, en el año 2005, PALMAVEN y el Centro de Refinación de Paraguaná (CRP), perteneciente al grupo de refinerías de PDVSA, consolidan la Gerencia de Desarrollo Social, diseñada con el fin de contribuir con la ejecución de las políticas públicas del Estado Venezolano para el desarrollo social, con el propósito de erradicar la pobreza e impulsar la formación para el ejercicio de la ciudadanía. Entre los objetivos que persigue la Gerencia de Desarrollo Social se encuentran:

- Brindar las facilidades, posibilidades y medios reales que permitan la mejora del nivel de vida sustentable y sostenible en los diferentes ámbitos de la vida: Personal, Familiar, Social, Cultural y Profesional, formando ciudadanos con conciencia comunitaria y deseos de superación para insertarlos en la vida económica, política y social del país.
- Establecer las estrategias y los programas, articulados a los lineamientos del Ejecutivo Nacional y los de PDVSA, que permitan facilitar el intercambio de información, de recursos, documentación y activos entre PDVSA y las fuentes naturales de desarrollo social que contribuyan a satisfacer en forma confiable y oportuna los requerimientos y expectativas de las comunidades.
- Alinear y articular conjuntamente con las organizaciones medulares de PDVSA los programas sociales y económicos que aseguren el apoyo permanente de la Corporación en la comunidad del área de influencia, contribuyendo a la mejora de la convivencia en todas esas comunidades tanto de los negocios como de las filiales. Sitio web de PDVSA. Disponible en: <http://www.pdvsa.com>

La Gerencia de Desarrollo Social del CRP, para cumplir los objetivos mencionados anteriormente, desarrolla actividades tales como: 1) Donaciones, 2) Convenios de Cooperación Interinstitucionales, 3) Labores de formación y capacitación, 5) Planificación, control y ejecución de las Mega Jornadas Sociales en pro del bienestar socioeconómico de las comunidades más deprimidas.

Los procesos sociales que envuelven esas actividades se realizan bajo un sistema empírico, lo que originó la inquietud de indagar desde la perspectiva de los actores internos y externos de la institución los elementos que permitan mejorar la gestión en forma eficiente y eficaz en función de la calidad de la misma, cumpliendo con los Lineamientos Generales establecidos en el Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013.

De tal manera que, el propósito fundamental de la presente investigación es Interpretar el Desarrollo Social de la Nueva PDVSA desde una mirada cualitativa. Por ello, se busca conocer la percepción de los trabajadores de la gerencia de desarrollo social del Centro Refinador Paraguaná ante la realidad social, así como también, la percepción de los actores sociales externos, comunidades beneficiadas por los Programas Sociales de la Nueva PDVSA, en la nueva visión transformadora, aportando nuevas evidencias a considerar en la toma de decisiones de Gerencia en materia de desarrollo social. Además, se pretende demostrar la importancia de los atributos que debe tener una organización, en otras palabras, identificar los efectos (positivos o negativos) que se asocian con la participación ciudadana para el mejor logro del diseño de la intervención social o en su caso, prestar mayor atención a los determinantes que constituyen una debilidad por su funcionamiento.

### **Marco Teórico**

(Machado & Alvarado, 2005) desarrolla una investigación titulada “Marco general para una estrategia de superación de la pobreza en Venezuela”, presenta como objetivo general recapitular y sistematizar un conjunto de ideas y propuestas que si bien no son novedosas, se encuentran dispersas en la literatura haciendo énfasis en las debilidades de la política social que han afectado su ejecución e impacto sobre la pobreza.

Aplica como metodología una revisión teórica documental. Concluye en plantear la necesidad de reestructurar la institucionalidad pública, mediante la cual se ejecuta la política social, la implementación de estrategias pensadas desde la pobreza misma que permita potenciar el capital social, y que garanticen la participación y el empoderamiento de los pobres.

### ***La Construcción Social de la Realidad***

En lo que respecta a este modelo de Construcción Social de la Realidad, se puede señalar que el mismo plantea una discusión por demás interesante, donde se analizan los elementos epistemológicos y ontológicos que definen lo objetivo y lo subjetivo en el contexto de la realidad social.

Con base en esta idea, los autores de esta teoría Berger y Luckmann (1994), consideran que el riguroso e intenso proceso de revisión del quehacer sociológico actual ha demostrado que es hora de aprehender del conocimiento vivencial, subjetivo e intersubjetivo, de la gente común, de aquellos actores que conviven directamente y le dan forma y dinámica a la compleja realidad social. De manera que, esta realidad según los teóricos, se hace y rehace producto de la interpretación cotidiana, personal y/o colectiva, que construye la gente a través de dos formas conexas, es decir, de la interacción de instituciones sociales y de la disposición personal de intervenir (Albarracín, García y García, 2017).

Por tal razón, hoy en día este aporte teórico cobra mayor vigencia a propósito de la crisis del pensamiento moderno, racionalizador de la realidad, y el auge que toma el pensamiento postmoderno, que plantea la pertinencia de escuchar la voz del colectivo en el marco del conocimiento, de la interpretación y de la comprensión de su realidad inmediata. Al respecto, Berger y Luckmann, 1994 entienden el mundo social como una construcción significativa, en donde el conocimiento de la sociedad está distribuido, ya que las estructuras de sentido del mundo de la vida cotidiana son el escenario de la acción social intencional, y a su vez, problematiza la realidad constituida subjetiva y objetivamente por la experiencia vivida y la consciencia individual y colectiva (Arrázola, Valdiris y Bedoya, 2017).

Para el conocimiento sociológico, estos autores conceden centralidad al conocimiento del sentido común, por lo que son abordadas las variantes empíricas del conocimiento dentro de una sociedad, entre sociedades diferentes y entre momentos históricos también distintos. Por otro lado, (Berger y Luckmann, 1994) sostienen que la construcción social de la realidad, “descansa en la consideración por parte de las personas de tratarse de un hecho objetivo. Es decir, los procesos subjetivos que construyen la realidad social, son percibidos como realidades objetivas”.

De esta manera, la vida cotidiana se les presenta como una realidad impuesta e independiente de su propia subjetividad. Más allá de esto, los autores sostienen que la misma no deja de ser una construcción intersubjetiva, un universo común y compartido por todos, pues esta construcción supone a la vez, un proceso de interacción a partir del cual, las personas comparten y perciben su realidad y la de los demás (Castro y Castro, 2016).

En este sentido, las prácticas individuales y colectivas de la vida cotidiana de los ciudadanos son las que construyen el mundo social y sus fenómenos. De manera que, encuadrar los fenómenos de la Gestión Social y la intervención Social, lleva de algún modo a fijar la atención del análisis en

aquellas prácticas cotidianas (individuales y colectivas) de los ciudadanos, que terminan por constituir el fenómeno social; y al mismo tiempo la influencia que la misma construcción imprime sobre sus comportamientos, identidades y en definitiva, el modo en que perciben la realidad social.

### ***Políticas Sociales implementadas por Petróleos de Venezuela***

En los últimos años la industria petrolera ha asumido como propio un compromiso de ayuda hacia las comunidades y de atención a las necesidades básicas de servicios como salud y educación. Según los datos aportados en la entrevista, con el presidente de PDVSA y Ministro del poder Popular de Energía y Mina “PDVSA no tiene una partida específica o un porcentaje puntual para el sistema de ayuda”. La función de desarrollo social se ha tenido que desviar hacia la atención del sector salud y ello ha implicado la inversión de recursos económicos. La negligencia sanitaria obligó a la Industria Petrolera a desviar la función social. Debido, a que la función social del departamento de desarrollo social no es atacar los casos médicos, sin embargo, para el año 2005 se hizo un gran aporte para el sector de salud, en la construcción de 18 consultorios Barrio Adentro de casos ligados al sector salud. La función del Departamento debe estar centrada en la organización a la comunidad y apalancamiento de sus potencialidades para mejorar su calidad de vida.

La Nueva PDVSA, impulsa la integración con las comunidades, a través del Desarrollo Sustentable, fundamentado en la participación activa de las comunidades organizadas, sinergia de las instituciones involucradas y la materialización de la distribución popular y revolucionaria de la renta generada por la industria petrolera, facilitando y fortaleciendo su inserción social e identidad sociocultural, cuyo objetivo es propiciar la integración con las instituciones públicas y privadas nacionales e internacionales involucrada en el Desarrollo Social de la Nación.

El promover la participación activa y protagónica de las comunidades, responde a los lineamientos y políticas establecidos en el Plan Siembra Petrolera.

### ***La Intervención Social***

La Intervención social es guiada al equilibrio, entonces, se puede decir que está orientada en una concepción lineal del tiempo, donde el presente es el resultado del pasado y es el causante del futuro; se guía por el principio de acción que tiene como finalidad lograr el objetivo propuesto, y para lograrlo se debe tener planificado las acciones, una después de la otra, lo que hace que la intervención social sea deliberada y consciente y la misma no está presente solo en la acción social y en el entorno social (Moncada, 2016).

Para (Carballeda, 2002) intervención social se refiere a:

Todo proceso que se encamina a modificar una relación social en un grupo o una colectividad o la misma sociedad en su conjunto bajo múltiples modalidades, casi siempre en el marco de una estrategia de acción por parte de diferentes agentes y unas políticas que trazan dichos agentes.

Por lo que, estos últimos pueden ser el Estado, partidos políticos, sectores privados o agencias internacionales de desarrollo y sus programas en múltiples sectores y niveles (local, municipal, departamental, nacional), pero también organizaciones locales de la misma población urbana o rural.

De manera que, los procesos de intervención no solamente hacen referencia a las acciones de los agentes del Estado y de los grupos de intereses relacionados con éste, sino también los que resultan de los diversos movimientos sociales que interpelan al Estado y los sectores de la sociedad civil (Yépez, 2016).

De igual forma, Fernández Soto, 2001 afirma que

La intervención social del estado, constituye un conjunto de dispositivos político-institucionales de intervención sobre las manifestaciones de la cuestión social, resultante del procesamiento de la dinámica conflictiva de la sociedad expresada en el despliegue de fuerzas sociales antagónicas.

Por lo que, se fueron forjando en el marco del desarrollo de las sociedades capitalistas formas particulares de incorporación a la esfera pública de las demandas sociales, y por consiguiente de atención de la cuestión social.

Así, en la dinámica conflictiva de la sociedad capitalista la creación de estas formas institucionales y dispositivos técnicos-profesionales atienden en mayor o menor medida dicha cuestión. Pues, sus objetivos e impactos sociales son múltiples, afectan el nivel de vida de la población, en tanto regula niveles determinados de consumo; participan en la reproducción de la fuerza de trabajo al mismo tiempo que contribuyen en la manutención del orden social. Además, la matriz de intervención política que supone el conjunto de estos dispositivos, participa en procesos de acumulación y legitimación (Rivero y Vivas, 2016).

En este sentido, siguiendo el planteo de (O'Connor, citado por Fernández Soto, 2001), las políticas sociales tienen una doble función:

Por un lado, aparecen asegurando la acumulación capitalista a través de los gastos en seguridad social que sirven para la reducción del costo de la fuerza de trabajo actuando sobre la insuficiencia del consumo; por otro lado, las políticas sociales contribuyen a alcanzar el consenso social necesario para la realización de la acumulación, aun cuando no se trate de gastos sociales que redunden en un aumento de la productividad, como es el caso de la asistencia social.

Siguiendo esta línea de análisis, pero ya no pensado desde el gasto, se puede decir que en el mismo momento en que se contribuye mediante una política social a la reproducción de las relaciones capitalistas, se da inicio a un proceso intrínseco que lleva a una desmercantilización. Es decir, al retiro de los dominios del mercado y a la plasmación como “derechos”, con protección legal por parte del Estado. Por su parte, Esping-Andersen (1993), señala que “las cuestiones relacionadas con la desmercantilización, la estratificación social y el empleo son las claves para la identidad de lo que define como Régimen de Bienestar o sistema de Política Social”.

Por lo que, la noción de régimen supera el concepto restringido de mejora social intrínseco de ciertas concepciones de política social, incorporando al análisis elementos de cómo dichas políticas inciden en la esfera laboral y en la estructura social. El término régimen señala que, en las vinculaciones entre el Estado y la economía, está imbricados sistemáticamente una trama de rasgos legales y organizativos (Yances, 2016).

En otras palabras, el concepto de régimen no hace referencia solamente al andamiaje institucional y las ofertas que se despliegan, sino que pone el acento en las relaciones que se establecen entre la esfera institucional y la sociedad civil, y como estas vinculaciones se van estructurando en normas y pautas con diferentes grados de explicitación, al mismo tiempo de ir definiendo sujetos sociales y posiciones específicas de los mismos (Hernández, Franco, Canabal, Sánchez y D'Andreis, 2017). En este sentido, la Intervención Social del Estado define un Régimen de Política Social, en tanto no una sumatoria de medidas aisladas sino que constituye una matriz de políticas con una dirección social específica.

De manera que, se tiene entonces que la desmercantilización se produce cuando se concretiza un servicio como un asunto de derecho social, que origina que una persona puede ganarse la vida sin depender del mercado. Por ello, la Política Social es una herramienta básica de intervención del

Estado, a través de la cual históricamente se llegó a la ampliación de los derechos sociales, considerando a éstos en términos de su capacidad para la desmercantilización.

El aspecto sustantivo de los derechos sociales constituye el grado en que éstos posibilitan a la gente que sus niveles de vida sean independientes de las fuerzas puras del mercado, pues los derechos sociales disminuyen el estatus de los sujetos como mercancías. Por lo tanto, la política social, se constituye en una fuerza activa que participa en el ordenamiento de las relaciones sociales. Entonces, si la igualdad aparece como horizonte de los regímenes de bienestar de la segunda posguerra, este ideal entra en tensión con las formas históricas concretas que asumen los mismos en el capitalismo monopólico.

Las posibles combinaciones entre el sector público y privado se vinculan con las distintas formas que adopte el régimen de Estado, vinculaciones que contribuyen a la cristalización de prestaciones sociales de diferente contenido y cobertura. En general, los distintos tipos de regímenes se explican por la diferente combinación de los siguientes factores: el tipo de movilización de clases (sobre todo de la clase obrera), los formatos y matrices de coalición de la clase política y la herencia histórica de la institucionalización del régimen (Yances, Lozano, Rodríguez, Roperó y Solar, 2017).

Por lo que, la concreción histórica de cada régimen responde a una multiplicidad de causas interconectadas, pues la expansión y el contenido de las prestaciones sociales guardan relación, entre otros, con la fuerza desplegada por los movimientos sociales y las luchas políticas de cada país. Es decir, que la formación histórica concreta de los sujetos colectivos y su interacción con los sectores de poder y el Estado son elementos fundamentales en la explicación de las diferentes experiencias.

### ***Métodos en la Intervención Social***

Entender que se puede hablar de métodos o, dicho de otra manera, de conocimiento técnico aplicado o aplicable en la intervención social en la medida en que exista un cierto grado de formalización establecida acerca de la manera de operar en ese ámbito, en alguna medida como aplicación de conocimiento científico y en alguna medida como sistematización de un saber hacer a partir de una práctica o experiencia socialmente ubicada.

Al respecto, Fantova (2005), interpreta mediante una representación gráfica la forma de comprender diferentes formas que puede adoptar la intervención social.

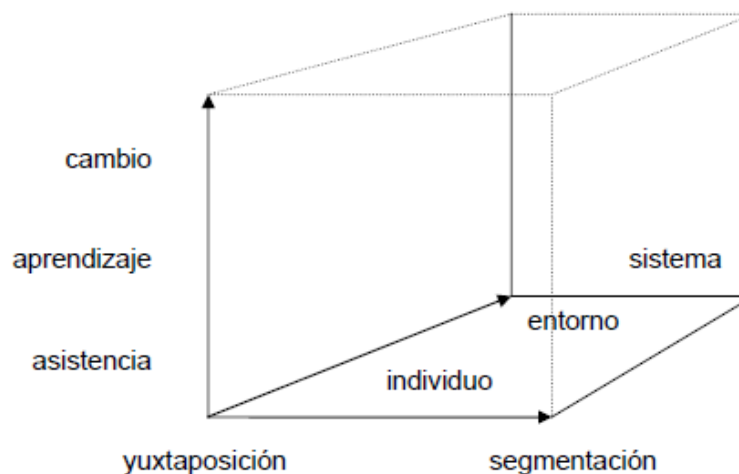


Figura 1. Formas de Intervención Social. Fuente: Fontava, 2005.

Así, en el eje horizontal propone diferenciar entre:

- Intervenciones en las que personas con diferentes necesidades o problemas son objeto, yuxtapuestas, de una intervención más o menos indiscriminada.
- Intervenciones que van segmentando a la población destinataria de la intervención social en colectivos diferenciada.
- Intervenciones que entienden que cada persona (y todas las personas) tiene un perfil diferenciado como destinataria de la intervención social.

Según un segundo eje distingue:

- Intervenciones, que suelen recibir el nombre de asistenciales, en las que se brinda una respuesta directa a las necesidades más básicas de las personas.
- Intervenciones de carácter educativo, formativo, habilitador, rehabilitador, promocional o terapéutico que buscan aprendizajes en las personas.
- Intervenciones que pretenden desencadenar cambios en situaciones.

Atendiendo a un tercer eje propone esta clasificación:

- Intervenciones directas con las personas.
- Intervenciones con los entornos familiares, comunitarios, laborales o de otro tipo.
- Intervenciones en sistemas.

#### 1. Métodos relativos a los procesos operativos

Para De la Red y Rueda, 2004 los procesos operativos “son aquellos que constituyen la cadena básica de valor en las organizaciones o sistemas”. Por lo que, se trata de los procesos que desembocan en las destinatarias y destinatarios (usuarias y usuarios) de la intervención. Asimismo, descubre que en el corazón de esos procesos está su dimensión relacional, pues se tratará de procesos de alto contenido relacional que desencadenan efectos también de carácter relacional (en términos de autonomía personal e integración social, básicamente).

Por tanto, esos procesos podrán tener un carácter más preventivo, más lenitivo o supletorio, más habilitador o rehabilitador o más orientado a desencadenar cambios en patrones, situaciones o estructuras sociales. Lógicamente, junto a el valor añadido relacional cabe encontrar otras

aportaciones pero no habrá de confundirse lo nuclear (los bienes relacionales) con lo accesorio (los bienes materiales) (Caraballo y López, 2017; de Ávila y Díaz, 2017).

En este sentido, De Robertis (1988, se refiere a “metodologías comunicacionales y relacionales (basadas en enfoques como los de la teoría de la comunicación, las habilidades sociales o la dinámica de grupos) como núcleo metodológico en la intervención social”. Se hablará de información, orientación, apoyo emocional, acompañamiento, dinamización y así sucesivamente.

De manera que, ha de ponerse de manifiesto que la intervención social tiene múltiples interfases en las que la intervención social se puede ir comprendiendo como socioeducativa, sociosanitaria (hacia lo terapéutico o clínico), sociohabitacional, sociolaboral, sociocultural, socioeconómica, sociojudicial, sociorecreativa (hacia el ocio) y así sucesivamente. Por ello, hay que tomar en cuenta, los procesos y métodos que se aproximan a otros sistemas o ámbitos.

De igual forma, Fantova (2005), diferencia la intervención social con “individuos, la intervención social con familias (o intervención familiar), la intervención social con grupos y la intervención social con comunidades (o intervención comunitaria) y sistemas”. Puesto que, esta división servirá para ordenar en buena medida las aportaciones metodológicas, además se hablará de conceptos como gestión de casos y gestión de proyectos.

Por tal motivo, ha de hacerse referencia a principios o enfoques metodológicos de referencia, como pueden ser el participativo, el familiar, el comunitario, el integral, el sistémico, el ecológico, el de competencia, el de apoyo emocional, el de la normalización, el de la integración, el de la personalización, el contractual, el de la promoción y así sucesivamente.

## 2. Métodos relativos a los procesos de gestión

Según Rodríguez y Alonso (2003), se refieren “a procesos de gestión y de gobierno en las unidades, organizaciones, sistemas y redes dedicadas a la intervención social en tanto en cuanto presenten especificidades”. Así, habrá que hacer referencia a la diferenciación y combinación entre gestión estratégica y gestión operativa, a planteamientos generales de gestión de servicios, a modelos generales de gestión (por ejemplo gestión de calidad, en diferentes versiones, y su aplicación en el sector) y a procesos específicos de gestión como, por ejemplo:

- La gestión de recursos humanos (y otros recursos), haciendo referencia a aspectos específicos en los denominados servicios humanos y las profesiones de ayuda.
- La gestión de las relaciones y las redes (tomando en consideración la peculiaridad del sistema de personas y grupos interesados o implicados típico de las unidades de intervención social y sus implicaciones para el posicionamiento de dichas unidades).
- La gestión del clima y la cultura, haciendo referencia al carácter contracultural que pueden (o deben) presentar en muchos casos las unidades y organizaciones dedicadas a la intervención social.
- La gestión del conocimiento, identificando mecanismos (como el aprendizaje desde la práctica o la investigación, desarrollo e innovación) para la renovación metodológica de la intervención social.

Por tal motivo, deben merecer atención especial las cuestiones de estructura organizativa y gestión por procesos en los sistemas y organizaciones de intervención social. Por lo que, se distingue entre atención primaria y atención especializada (con referencia a criterios de segmentación y reflexión crítica sobre el trabajo *con colectivos*); lo relacionado con territorialización, desconcentración y descentralización (geográfica y funcional); las estructuras funcionales, matriciales o en red; la cuestión de la gestión directa e indirecta y demás (más adelante ampliaremos la cuestión de la gestión).



### ***La gestión de la intervención social***

Todas las personas están involucradas en infinidad de procesos en centros de trabajo. Pues, se diría que se gestionan esos procesos, en la medida en que se asume y ejerce responsabilidades en relación con los recursos, las actividades, las estructuras y los efectos de ese proceso.

Bajo esta premisa, Ruiz (2005), sostiene que cuando una organización es pequeña no se suele diferenciar entre quienes se dedican a las actividades operativas y quienes se encargan de las actividades de gestión. Sin embargo, en la medida en que los procesos y organizaciones adquieren envergadura y complejidad parece inevitable ir diferenciando esos procesos de gestión, dando personalidad propia y estructurando.

De manera que, se asume una mirada sobre los procesos de gestión en la que éstos se van desarrollando o separando a partir de unos procesos operativos cada vez más complejos y, al menos en principio, al servicio de esos procesos operativos. Y lo van haciendo, fundamentalmente, en la medida en que desagregar y estructurar procesos de gestión resulta más eficiente que no hacerlo, es decir, en la medida en que permite alcanzar los resultados deseados con un menor consumo relativo de recursos.

En otras palabras, cuando el coste de la no gestión es superior al coste de la gestión. Del mismo modo que, se ha partido del nivel operativo (el proceso de intervención social) para explicar cómo se diferencia (y se articula) el proceso o nivel de gestión, cabe pensar el proceso político o de gobierno como un tercer nivel que se diferencia del de gestión y se articula con él.

Por tanto, en las administraciones públicas como en las organizaciones no lucrativas o las empresas convencionales hay puestos y órganos de gobierno con responsabilidades políticas sobre (o por encima de) las personas y equipos que tienen responsabilidades de gestión. Lógicamente en unidades de actividad más pequeñas, las funciones están más concentradas y en las más grandes, más repartidas y, por tanto, diferenciadas.

Por ello, el concepto de gestión social podría aplicarse a la gestión de las unidades, organizaciones, sistemas o redes que hacen intervención social, pero no se trata de un término mínimamente acuñado o reconocido en la comunidad científica, técnica y profesional de referencia, siendo objeto de diferentes interpretaciones (Díaz y Bernal, 2017).

### ***Intervención Lazo Social e Institución***

Las relaciones sociales, en tanta construcción de procesos de identificación y subjetivación, se dificultan a partir de distintas formas de una crisis de pertenencia e identidad, ligada a la caída de las formas típicas de socialización. Por ello, desde estos argumentos es posible, pensar que gran parte de la población se encuentra no al margen, si no excluida de la sociedad, es decir, sencillamente, no formando parte de ésta.

Desde esa perspectiva, las prácticas típicas de reinserción se oscurecen dado que la demanda hacia la Intervención puede provenir de sujetos que nunca estuvieron insertados en la sociedad. De allí que, la intervención deba dialogar con la inscripción o reinscripción de esos otros que quedaron fuera, los que padecen subjetivamente la posibilidad de estarlo o los que sencillamente nunca estuvieron.

En este sentido, Carballeda, 2002 señala que las problemáticas sociales complejas, expresan de diferentes formas esas cuestiones que, en definitiva atraviesan todo el escenario de la intervención, generando nuevos guiones, papeles y tramas, donde lo que sobresale es lo novedoso del padecimiento, especialmente desde su heterogeneidad.

Ante la pérdida de la jornada de trabajo, el tiempo social organizado desde esa esfera durante gran parte de todo el siglo pasado, marca una variación donde el tiempo de cíclico pasa a ser lineal,

alterándose los elementos constitutivos de la habitualidad en la vida cotidiana (Gómez, Bohórquez y Severiche, 2018).

Por lo que, el lazo social sufre el impacto de la crisis, genera a pesar de todo, nuevas formas de asociación que es necesario conocer en profundidad, con esquemas novedosos y fuertemente fragmentarios. De allí, la ausencia del lazo social y su crisis forman parte de los padecimientos de este nuevo siglo XXI, presentándose estas cuestiones en general dentro de los espacios típicos de intervención.

De igual forma, la expresión institucional de estas cuestiones se manifiesta en una serie de inconvenientes que ponen en discusión los aspectos fundacionales de las instituciones típicas de intervención social. De este modo, la Escuela, el Hospital, la Acción Social, al constituirse en relación de temas y problemas concretos una de sus características fundacionales es su especificidad.

Por tanto, la complejidad de la cuestión social actual da cuenta de una serie de problemáticas y temas que se hacen inmediatamente transversales y sobrepasan la especificidad de cada institución desde su comprensión y explicación hasta el sentido de la intervención. En otras palabras, Carballeda (2005), enfatiza que las problemáticas sociales complejas, también se caracterizan por su movilidad y permanente metamorfosis.

Así de en una internación en un hospital pueden surgir interrogantes, inconvenientes y urgencias que trascienden la esfera institucional del campo de la salud. Lo mismo ocurre con la Escuela, donde el espectro de la intervención va desde la educación, pasando por la violencia urbana, doméstica, las adicciones o la alimentación

De manera que, estas cuestiones muestran la necesidad de pensar la Intervención en escenarios complejos atravesados por múltiples lógicas y con la preeminencia de una u otra desde planos muchas veces expuestos. Otra vía de entrada a este tema es el concepto de pérdida de solidaridad sistémica entre las instituciones que según Lewkowicz (2004), señala que desde la construcción de las instituciones típicas de intervención la que las sostenía era una relación solidaria entre ellas. Así el sujeto que construía o producía una institución era articulado y aceptado por la otra, en la actualidad esta relación se presenta a la inversa, donde el sujeto que proviene de una institución, posiblemente sea rechazado por otra.

Por lo que, en una institución se pierde muchas veces la solidaridad sistémica dentro de ella misma. Además, las dificultades del Estado en las últimas décadas se observan también en este aspecto dado que este era la garantía de la construcción y puesta en acto de esa expresión de la relación interinstitucional e intra institucional. Al respecto, Castoriadis (1983) expone que se altera el concepto de institución si es entendida como:

... una red simbólica, socialmente sancionada, en la que se combinan, en proporción y relación variables, un componente funcional y un componente imaginario... la sociedad vive sus relaciones con sus instituciones a la manera de lo imaginario, dicho de otra forma, no reconoce en el imaginario de sus instituciones su propio producto.

Puesto que, las instituciones modernas son en definitiva una forma de expresión de la sociedad. Pero siempre formando parte de una maquinaria donde articula mecánicamente con otras instituciones, coordinadas, reguladas sistematizadas y organizadas por el Estado.

Adicionalmente, Lewkowicz (2004), afirma “cada institución se considera como productora exhaustiva de los sujetos que necesita en la situación que los necesita”. Por lo que, ocurre en la actualidad que esa forma de relación no se presenta, incluso la solidaridad puede ser transformada en hostilidad, ya que los sujetos que produjo una institución no son necesitados por la otra, no hay un encadenamiento y necesidad de una institución con respecto a la otra.

Por tal motivo, en el terreno de la intervención es donde algunos postulados básicos de la modernidad comienzan a mostrar algunas dificultades, tanto desde su dimensión interior como en su expresión hacia fuera, pues pareciera que cada institución construye su propia esfera y lógica en algunos casos con una fuerte desarticulación con las otras instituciones o con la sociedad misma. Así, esta no produce sujetos para otra institución, ni acepta tomar los sujetos que otra construye.

### ***Intervención Comunitaria***

Como punto de partida se puede afirmar que, en el ámbito de la intervención social, cuando se habla del enfoque comunitario (modelo de atención comunitaria, enfoques de las redes y los apoyos sociales y comunitarios), Alguacil (2006), se refiere a:

Una gran diversidad y variedad de aproximaciones y propuestas que comparten un aire de familia y que coinciden en subrayar las potencialidades de las relaciones interpersonales familiares y comunitarias como herramienta para mejorar el bienestar, la salud, la calidad de vida o la inclusión social de las personas.

De manera que, se puede decir que desde las ciencias sociales, las políticas sociales o la intervención social ha sido frecuente acordarse de la comunidad en los momentos o situaciones en la que ésta se veía amenazada, se diluía, se fragmentaba. Así ocurrió, a finales del siglo XIX en el contexto de los procesos de industrialización y así está ocurriendo, posiblemente, en la última parte del XX y los comienzos del XXI en un contexto dominado por los llamados nuevos riesgos sociales.

Al respecto, Zubero (2006), opina que los denominados nuevos riesgos sociales son “el resultado de los cambios económicos, políticos, sociales y culturales asociados al tránsito a la sociedad postindustrial”. Por lo que en ella, el proceso de globalización económica, de las nuevas tecnologías de la información y de la llamada sociedad del conocimiento, está reestructurando en red el tejido económico global y local.

Asimismo, Zubero (2006), señala que ello facilita la desterritorialización de las relaciones sociales y la mayor movilidad de la población a escala local y global, relacionada también con el intenso incremento de la vida urbana, con lo que:

Ésta conlleva de disminución del control social y apertura de oportunidades y de fragilización de las identidades y vínculos comunitarios tradicionales y de nuevos conflictos relacionados con ejes de diferenciación de género, étnica, generacional, cultural.

En este contexto, se individualizan las trayectorias laborales y vitales, incrementándose los procesos de fragmentación y dualización social. Además, una minoría de personas, muy cualificadas o poderosas, se hace competitiva (laboralmente, económicamente, socialmente y políticamente) a escala cada vez más global desligándose cada vez más de los intereses y de la suerte de grandes colectivos sociales víctimas de procesos de descualificación que se van sucediendo y van multiplicando sus efectos y que envían al baúl de los recuerdos muchos conceptos tradicionalmente asociados al trabajo como dignidad, estabilidad, identidad.

Por ello, los estados ven reducido su margen de control y su cualidad y reconocimiento como proveedores de seguridad y bienestar social. Por arriba ser rebasados por el poder de las empresas transnacionales que amenazan incluso el futuro de la vida en el planeta; por debajo, desbordados por nuevos procesos y agentes.

Por otro lado, Rodríguez (2005), afirma que “la mayoría de los estados y sus aparatos son pequeños y débiles en comparación con determinados poderes transnacionales. Y son rígidos y torpes para dar respuesta a muchos riesgos y procesos que se presentan en la vida cotidiana de la gente”.

En cierto modo, en opinión de Rodríguez (2005), son los éxitos de ese mismo Estado de bienestar los que ahora le hacen entrar en crisis. Por el envejecimiento de la población, por la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado, fenómenos que modifican radicalmente la composición y funcionamiento de las redes familiares y comunitarias, del tejido social y que, en un contexto de sociedad consumista y satisfecha, incrementan las exigencias, expectativas y demandas sociales.

En un panorama social como el descrito cabría preguntarse por el sentido y el alcance que se le da al concepto de comunidad y a la intervención comunitaria del barrio. Por una parte, no cabe duda de que algunas de las actividades que realizan siguen desarrollándose en el territorio más próximo.

Entre ellas, las más generadoras de relaciones interpersonales y capital social podrían ser las relacionadas con la escolarización y ocio de menores y las que tienen que ver con el consumo en el comercio de proximidad y la hostelería. Sin embargo, hay otras actividades o dinámicas laborales y de ocio que nos pueden llevar a conectarnos con personas muy alejadas físicamente. Ello, además, viene enormemente facilitado por las tecnologías de la información, la comunicación, el transporte.

Tampoco cabe duda de que, al menos en este entorno y en la actual cultura, las redes familiares constituyan el nervio principal de los vínculos comunitarios. Y muchas veces las generaciones más jóvenes de gente del barrio han sido animadas por sus propias generaciones mayores a abandonarlo. En todo caso, en una sociedad (y en un barrio) cada vez más multicultural ha de tomarse en consideración los diferentes significados que familia y comunidad pueden tener para las personas.

Por tal motivo, se infiere que de un enorme encarecimiento de la vivienda que, unido a las políticas públicas de rehabilitación ha podido contribuir a fijar población en el barrio. Asimismo, la intervención comunitaria no puede desconocer el impacto que en sus escenarios de actuación tienen procesos macro de carácter económico, político, cultural, ya que los agentes de la intervención comunitaria no pueden desentenderse del conocimiento, seguimiento y análisis de procesos que van a afectar, anular o incluso invertir el sentido de la intervención que realizan.

### **Metodología**

La investigación encuentra sustentación epistemológica en el enfoque cualitativo, orientación metodológica que toma en cuenta como un elemento estructural del hecho social, los estados subjetivos y cualidades específicas de los actores sociales involucrados en la manifestación del evento estudiado, además de considerar la influencia ejercida por factores, tanto externos como internos, que configuran y condicionan la calificación del mismo como un evento investigable, asociado también con la posibilidad de poder manejar elementos teórico-prácticos que se expresen en sí mismos de forma descriptiva, inductiva, holística, heurística, fenomenológica y hermenéutica sobre un problema en particular.

#### ***Tipo y diseño de investigación***

El tipo de investigación a instrumentar es descriptiva, que para (Hernández y Otros, 2006) busca generar una aproximación teórica acerca de la importancia de la Contraloría Social como herramienta para fomentar la participación ciudadana que conduzca a la transformación social de las comunidades organizadas, así como conocer la praxis de la Contraloría social y la rendición de cuentas en los Municipios del eje este del Estado Aragua; y comprender cómo las estrategias utilizadas por los actores relacionadas con la contraloría social contribuyen a fortalecer la participación ciudadana.

Se ha decidido implementar una estrategia de investigación cualitativa, de acuerdo a lo formulado anteriormente, dado que es una metodología que se ajusta con mayor precisión a los objetivos interpretativos y al abordaje investigativo descripto. Este modo de investigación permite la producción de datos descriptivos, que constituyen ellos mismos la perspectiva de los actores investigados y su análisis de las acciones desarrolladas. Desde esta perspectiva, la validez de la información y su interpretación no reside en la representatividad de los casos estudiados sino en el carácter del trabajo de observación y análisis, es decir en el intento de comprender cada circunstancia y cada influencia exterior y en la forma particular en que se ejerce la gestión social, y cómo se instrumentan los mecanismos de participación ciudadana en la nueva PDVSA.

Asimismo, se intentará dar cuenta de las singularidades que surgen en el contexto en la nueva PDVSA, en un intento por comprender su dinámica, entendiendo que la gestión social depende de personas portadoras de intenciones, intereses y actitudes, muchas de las cuales tienen un nítido significado social.

De igual forma, se llevará a cabo una investigación Etnográfica.

El abordaje cualitativo contribuirá a identificar la naturaleza profunda de las realidades vinculadas al problema de investigación, su sistema de relaciones, su estructura dinámica. Metodológicamente el enfoque cualitativo se caracteriza por el énfasis que hace en la aplicación de las técnicas de observación y descripción, clarificación y explicación, y entre sus modalidades existen: la etnográfica, el estudio de casos y la investigación acción, entre otras.

La decisión de adoptar un enfoque semejante se sustentó en los criterios y ventajas que proporciona a la investigación de un fenómeno como el de la gestión social, que afecta profundamente a la calidad de la vida democrática en la región. Desde esta perspectiva, se entiende que la estrategia de investigación se ajusta con mayor precisión a los objetivos del estudio.

Por tal razón, el presente estudio se alinea en el paradigma interpretativo puesto que se hace una aproximación subjetiva y usa el método cualitativo, además, pretende indagar en el interior de la persona y entenderla desde su subjetividad. Como consecuencia, la teoría se crea desde situaciones particulares y se basa en datos generados durante la investigación, lo cual no está establecida previamente.

Al respecto, (Merino, 1995) señala que la perspectiva interpretativa aporta un elemento para saldar este dilema, remarcando la diferencia radical que existe entre el conocimiento del mundo natural y el del mundo social. Dicha diferenciación entre un mundo objetivo y el mundo de la vida implica que, éste último no puede abordarse desde la observación exterior sino que requiere de la participación activa del investigador para comprender las estructuras significativas.

De lo anterior se puede afirmar, sólo los comportamientos adquieren significado en el marco de relaciones intersubjetivas que rescatan la perspectiva de los mismos actores. Es por ello, que no es posible la generalización o verificación de la teoría sino que ésta es, en algún sentido, producto de la comprensión de los hechos.

De manera que, focaliza su atención en la descripción de lo individual, lo distintivo, la existencia de realidades múltiples, lo particular del hecho que se estudia, sin la pretensión primaria de establecer regularidades, ni el establecimiento de generalizaciones o leyes universales por la vía de generalizaciones abstractas a partir de datos estadísticos, más bien consideran que los postulados de una teoría son válidos únicamente en un espacio y tiempo determinados.

El investigador trata de descubrir el significado de las acciones humanas y de la vida social, dirige su labor a entrar en el mundo personal de los individuos, en las motivaciones que lo orientan, en sus creencias. Pues, existe la propensión de traspasar la superficie para llegar al fondo, a lo que condiciona los comportamientos, ya que parte del presupuesto de que en las ciencias sociales la acción de los individuos siempre está gobernada por las significaciones subjetivas, las cuales no

son observables y, por tanto, siguen una lógica inductiva que busca en la realidad natural de los sujetos el significado que le otorgan a los hechos investigados.

De igual forma, la investigación como proceso de interrogación y construcción constante por parte del investigador, tiene su punto más álgido, pero a la vez más productivo, en la etapa de análisis de datos, o bien en la construcción de las categorías analíticas. Por ello, el pasaje de los datos descriptivos (transcripciones, registros anecdóticos) al análisis, requiere de la construcción de una lógica progresivamente más abstracta, pues si bien mediante los datos que proporcionan los protagonistas se explica esa realidad, lo cierto es que dicha realidad precisa ser reconstruida bajo una lógica en la cual sea posible encontrar los significados ocultos, no manifiestos, ante una cantidad de datos que en los primeros momentos se manifiestan inconexos, amplios, arbitrarios.

De igual manera, la posibilidad de conformar una estructura lógica que organice los datos, es un trabajo que sólo puede llevar a cabo el investigador, quien en contacto permanente con informantes y datos, precisa realizar búsquedas cada vez más finas de referentes teóricos que permitan sostener sus interpretaciones, así como clarificar los ejes de análisis, las ideas centrales que van a integrar todas las categorías analíticas y que servirán de anclaje para ir entretejiendo los datos que proporciona la realidad y las nociones o conceptos teóricos que permiten niveles de explicación más complejos.

Desde esta perspectiva teórica, se orienta el trabajo a partir de un Enfoque Hermeneútico - Dialéctico, Etnográfico que permiten la utilización de técnicas e instrumentos de carácter comunicativo e interpretativo que permiten ofrecer, por una parte, una explicación de los fenómenos, situaciones o interacciones que se suscitan dentro del ejercicio de la Gestión Social y, por otra, sobre la base de los resultados y conclusiones obtenidas, ofrecer nuevos elementos que transformen esa cultura, en un espacio de humanización y de cimiento de una sociedad democrática.

Desde estas líneas se procura construir los significados mediante la interacción entre las personas involucradas en el proceso investigativo. El investigador (a) no hace su interpretación de la realidad según sus propias teorías (paradigma positivista), ni se acredita ninguna autoridad científica para hacerlo, ni asume que los significados se construyen individualmente, aunque sea por medio de las interacciones (enfoque comprensivista). Todo lo contrario, parte de la premisa de que la objetividad se configura mediante un diálogo intersubjetivo, de tal manera que, no existe la figura de una persona experta, sino más bien se convierte en un participante más en el proceso de comprensión y transformación de la realidad.

Finalmente hay que resaltar la riqueza y variedad de caminos y decisiones por las que se va optando en cada proceso de investigación de corte interpretativo; por ello, resulta relevante documentar las experiencias particulares, con el fin de socializarlas, discutir las, o bien, que puedan servir de apoyo en futuras investigaciones.

### ***Enfoques de la investigación***

En base al enfoque hermenéutico de la presente investigación, se puede afirmar que la hermenéutica para (Habermas, 1984) “es toda expresión de significado, ya sea una manifestación verbal o no verbal, un artefacto cualquiera como una herramienta, ya que se pueden identificar desde una perspectiva doble, como acostumbramiento material o como una objetivación inteligible del significado”.

De esta misma forma, (Heidegger, 1995) dice: “la hermenéutica no debe ser considerada como método de recolectar datos, y debe asumirse desde la perspectiva ontológica, en tanto, debe ser como un modo de pensar la fenomenología”. De igual forma, otra noción fundamental para el análisis de este enfoque hermenéutico lo constituye la fusión de horizontes, impulsada por Gadamer

(1977), para argumentar el proceso de negociación que se establece entre los actores sociales del fenómeno estudiado como lo es la Gestión Social y el investigador.

Desde el análisis epistemológico, se puede decir que el basamento de la hermenéutica viene expresado en la visión estructural de la realidad social, en la medida en que se entiende, que comprenderla no radica en ver esto la configuración física de sus elementos, sino más bien vienen dada por la relación entre esos elementos, en la forma que establecen una dinámica, y en como expresan su significado. Pues, esta visión permite comprender la utilidad de la hermenéutica para desentrañar la diferencia entre la explicación y la comprensión de una realidad social.

Desde la perspectiva teleológica, su intención está focalizada no sólo en la interpretación de textos con significado ambiguo para intentar dilucidar una explicación coherente sobre sus significantes, sino más específicamente hacia la comprensión de los significados y significantes de las acciones que se suceden de forma natural en un ambiente social donde se entroniza el investigador para consustanciarse con su realidad, y in supeditarse a sus relaciones se abre a las posibilidades de interpretación apartando sus prejuicios y experiencias pasadas.

En lo axiológico, se puede afirmar que subyace un postulado importante que se puede concentrar la noción antes comentada de fusión de horizontes, que implica un entrecruzamiento de los valores de lo que se estudia y de quien lo estudia. Este proceso de negociación cultural al que se refiere Gadamer (1977), que supone entre otras cosas que no se superpone los intereses ni los conocimientos ni las vivencias anteriores del investigador ni del investigado, sino por el contrario se ubican en el mismo plano de importancia en función de recrear el conocimiento de la realidad.

Por su parte, desde la óptica ontológica, las acciones sociales vistas como actos intencionados dentro del marco de las situaciones sociales determinados, es decir, las relaciones entre las personas dentro de un ámbito social específico, tal como lo apunta (Heidegger, 1995) cuando expresa que la Hermenéutica la dimensiona como una manera de pensar y repensar la fenomenología; y es allí, hacia donde se dirigen sus acciones, a la posibilidad de ir más allá del simple acopio de información, que descontextualizada tiene poco o ningún valor, y concentrar más hacia la reconstrucción reflexiva de la situación social estudiada con el propósito de comprender sus relaciones con profundidad.

Es por ello, que las tendencias cualitativas de investigación utilizadas en el presente estudio naturalmente en el medio de las ciencias sociales, reportan una gran utilidad para la comprensión del estudio de la Gestión Social.

### ***Método***

Dentro de la metodología cualitativa existe una diversidad de métodos que tratan de dar respuesta a los distintos problemas que afectan al hombre; entre ellos se encuentran: Hermenéutica, Fenomenológico, Etnográfico, Comprensivo, Naturista, Endógeno, Biográfico o Historia de Vida, Etnometodológico, Investigación -Acción- Participativa.

A partir de la gama de métodos existentes de este tipo, se eligen los métodos Etnográficos, y Hermenéutica, los cuales permiten penetrar en la dinámica de los sujetos y áreas de la realidad que se estudian, a partir del develamiento de la estructura o red de relaciones con sus correspondientes función y significados, para llegar a la interpretación de la misma como un todo integrado.

### ***Método Etnográfico***

Así, según (Córdova, 2000), "en ocasiones la etnografía se define como esencialmente descriptiva, otras veces como una forma de registrar narrativas orales (Walker, 1981) y ocasionalmente, se pone el énfasis en el desarrollo y verificación de teorías (Glaser y Strauss, 1967;

Denzin, 1978). A través de la etnografía se persigue la descripción o reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura formas de vida y estructura social del grupo investigado.

De esta manera se realiza el análisis de datos que implica la interpretación de los significados y funciones de las actuaciones humanas, expresándolo a través de descripciones y explicaciones verbales, adquiriendo el análisis estadístico un plano secundario.

Se consideran investigaciones etnográficas aquellas donde prevalece la observación participativa, centran su atención en el ambiente natural, incorporan como investigadores a sujetos estudiados y evita la manipulación de variables por parte del investigador.

Conviene aclarar que el método Etnográfico se emplea básicamente en esta investigación para identificar y describir las actitudes de los sujetos ante los actores internos, en su contexto socio-geográfico directo.

### Método Hermeneútico

Se define como el proceso por medio del cual conocemos la vida psíquica, con la ayuda de signos sensibles que son su manifestación" (Dilthey citado por: Martínez; 119); trata de descubrir los significados de las cosas e interpretar las palabras, escritos los gestos, así como también algún acto u obra pero manteniéndolo en el contexto que forma parte de su particularidad.

Este método presenta las siguientes características:

Es un método interpretativo e interactivo que permite la captación de diversos elementos, tales como estructuras o sistemas dinámicos. Se basa en el estudio de la profundidad para determinar la generalidad. Las técnicas desarrolladas para este tipo de método son las que adoptan la forma de un diálogo coloquial o entrevista semi-estructurada.

Una entrevista semi-estructurada es aquella guiada por un conjunto de preguntas y aspectos fundamentales a investigar, en donde la redacción y el orden de las preguntas no están predeterminados, de esta manera las preguntas para este tipo de entrevistas deben ser abiertas y respondidas en forma de diálogo. Las pautas a seguir con relación a las entrevistas semi-estructuradas se establecen en función de cada actor social a entrevistar.

Se puede decir entonces, que el estudio se introduce en el contenido y dinámica de la persona estudiada y en sus implicaciones, de tal forma que busca estructurar una interpretación coherente del todo.

Así, este método Hermenéutico se empleará para el análisis e interpretación de la información que se recogerá a través de las entrevistas semi-estructuradas a realizar.

Este método involucra un proceso interpretativo llamado círculo hermenéutico, el cual significa un movimiento de pensamiento que va del todo a las partes y de las partes al todo, involucrando determinaciones entre análisis y síntesis. Podemos decir entonces que existe una relación entre el sujeto conocedor y el objeto conocido a través del diálogo, donde se delimita de forma clara lo que se desea investigar.

La metodología a utilizar es dialéctica y se genera a través del diálogo y consenso con el grupo, enmarcado dentro de la perspectiva del interaccionismo simbólico, donde se considera a los fenómenos históricos y sociales en continuo movimiento. La realidad no aparece como algo inmutable, sino que está sujeta a contradicciones y a una evolución y desarrollo constante. Nada existe como un objeto aislado. Para (Latorre y Otros, 1996) señalan algunos de los rasgos que definen la naturaleza de esta metodología son los siguientes: "Abordaje holístico de la realidad: la realidad se presenta múltiple e intangible que solo puede abordarse de manera integral; es algo que se construye.

Se contempla el mundo subjetivo de la experiencia humana: El investigador intenta penetrar en el interior de la persona y entenderla desde dentro. Los conceptos, comprensiones e



interpretaciones se elaboran a partir de los datos. El investigador crea un marco de referencia adecuado para que las personas puedan responder fielmente sobre el mundo según sus experiencias y vivencias; tiene en cuenta la idiosincrasia de los fenómenos y contextualiza las situaciones.

Logra imágenes multifacéticas del fenómeno que hay que estudiar: Dentro de este enfoque se interesa por los significados e intenciones de las acciones humanas. Se centra en las personas y analiza las interpretaciones que hace del mundo que le rodea y de su relación con él.

La persona se concibe como agente social que transforma: La realidad sólo puede estudiarse recurriendo a los puntos de vista de las personas implicadas en las situaciones que se analizarán. Su capacidad de reflexión permite generar prácticas propias que influyen y modifican las estructuras sociales. En este sentido, las personas son agentes capaces de elaborar interpretaciones reflexivas y crear conocimiento.

Ruptura del desnivel metodológicamente relevante: Quien investiga se despoja de sus interpretaciones y ha de participar, tanto de hablante como de oyente, en las mismas condiciones que el resto de personas, no sólo en el proceso de investigación sino también en el proceso de interpretación de las acciones.

Posibilidad de un conocimiento objetivo: El análisis intersubjetivo de las pretensiones de validez que se suscitan en una interacción entre los participantes permiten crear conocimiento objetivo.

Intercambio dinámico entre teoría y práctica. Se establece un proceso dialéctico entre ambas, con retroalimentación y modificaciones de la teoría en base a los datos obtenidos.

Universalidad de las competencias lingüísticas: Se parte de la premisa de que todas las personas tienen competencias lingüísticas comunicativas y, por lo tanto, tienen la capacidad de interactuar por medio del diálogo.

Procesos de entendimiento mediante argumentos guiados por pretensiones de validez: Si se pretende la validez de la experiencia investigativa, la argumentación es el instrumento que se utiliza para que se alcancen los acuerdos mediante procesos de entendimiento mutuo. Se procura que no haya coacciones, no obstante, si se suscita alguna, el mejor argumento será el indicador que mejor evidencia su validez.

Acción comunicativa: Posibilita la orientación y la construcción del diálogo hacia el entendimiento mutuo, sin imponer criterios particulares, de tal forma que se alcancen juicios consensuados.

Diálogo: Se persigue un proceso dialógico que comprenda no sólo las interpretaciones de las demás personas, sino también las que se dan entre ellas, de tal forma que obligue a buscar argumentos para refutar la propia visión, reafirmarla o replantear la situación con argumentos de validez claramente fundamentados. Tanto el diálogo como la acción comunicativa son el germen de la transformación social.

Sentido común: El sentido subjetivo depende de la experiencia de la vida y de la conciencia de las personas y, por lo general, se forma dentro de las tipificaciones creadas en el propio contexto cultural. Para conocer por qué se produce una acción, se debe considerar el sentido común de las personas, pues éste posibilita la realización de múltiples interpretaciones.

Se utiliza diseños de naturaleza flexible que llevan a un enfoque progresivo: La metodología está al servicio del investigador y no a la inversa. Tiende a utilizar técnicas cualitativas como entrevistas, relatos, ilustraciones. Reinterpreta los conceptos de validez, fiabilidad y objetividad propios de la investigación empírico-analítica, apoyándose en los procesos de triangulación y contrastación intersubjetiva.

La finalidad de la investigación: Será comprender cómo los participantes experimentan, perciben, crean, modifican e interpretan la realidad en la que se hallan inmersos. Comprender e interpretar los significados de los fenómenos y acciones sociales.

Criterios de científicidad: Por las características de la investigación se emplea la clasificación más utilizada en estos casos: credibilidad, transferencia, dependencia y confirmabilidad.

### ***Informantes claves***

La Investigación se realizará en la Gerencia de Desarrollo Social de PDVSA CRP; los informantes claves, documentos y el investigador interactúan permanentemente; para una mejor comprensión (Goézt y Lecomte, 1988) refieren que la localización de las fuentes potenciales de datos en los escenarios de estudio y las colectividades depende de cómo se hayan conceptualizado las poblaciones y cuáles sean los procedimientos de muestreo y selección previstos. Exige que los investigadores traduzcan a descriptores empíricos unos fenómenos caracterizados abstractamente en los fines de la investigación y los marcos conceptuales. Tales descriptores constituyen las unidades iniciales del análisis, que designan quién o qué va a ser la fuente de datos principal e incluyen los atributos definitorios de las unidades específicas de análisis. Tales unidades son en general o en grupos situados en totalidades de interacción o que manifiestan ciertos comportamientos, rasgos o creencias.

Por ello, el interés del investigador es identificar, revalorizar y construir una actividad propia del humano como es el Desarrollo Social, pues las personas informantes incorporadas en la investigación son individuos que conocen aspectos pertinentes al estudio, hacen vida en la investigación tanto los actores internos como los actores externos. De igual forma, se tomará en cuenta los criterios para seleccionar los informantes claves, lo siguiente:

Actores Internos:

- Los relacionados directamente con la Gerencia de Desarrollo Social de PDVSA CRP (Unidad de Infraestructuras, Asuntos Comunitarios y Trabajo Social);
- Tener experiencia laboral en el área de Desarrollo Social mínimo 5 años; y;
- Tener relación directa, en cuanto a frecuencia de interacción con los actores sociales.

Actores Externos:

- Beneficiarios directos de un programa Social de PDVSA (1 programa social).
- Beneficiario de más de 1 programa social.

### ***El Método Fenomenológico***

El método Fenomenológico que consiste en estudiar y aceptar los fenómenos, tal como son percibidos, experimentados y vividos por el hombre (Hurtado y Toro, 1999:96), en este método el investigador intenta ver el fenómeno como lo ven otras personas. Es decir, estudia casos concretos, interpretando el significado subjetivo desde la perspectiva de otros sujetos. “Es descriptivo, reflexivo y de exigente rigor científico” validando su argumento en un espacio y en un tiempo determinado, pero valorado como vivencia individual.

El método Fenomenológico respeta plenamente la relación que hace la persona de sus propias vivencias, ya que al tratarse de algo estrictamente personal no hay razones para pensar que la persona no lo vivió, sintió o experimento; tal cual lo está expresando.

En el caso particular de esta investigación, se procedió a utilizar como técnica de recolección de información la entrevista semi-estructurada, a través de la cual se indagó sobre las opiniones, posiciones y actuaciones de ciertos informantes claves dentro del proceso de Gestión Social de la Nueva PDVSA del Centro de Refinación de Paraguaná. La información recogida a través de la entrevista aplicada fue grabada, y complementada con anotaciones y observación participante.

Con la intención de presentar una aproximación lo más acertada posible sobre la realidad vivida actualmente en ese espacio.

### ***La Hermenéutica Convivida***

Partiendo de la hermenéutica como la ciencia interpretativa de la investigación, puede decirse que ésta es el origen de la hermenéutica convivida, así pues se pretende a través de la misma realizar observaciones que garanticen la interpretación y de este modo descubrir los significados arrojados por los informantes clave. Asimismo, Moreno (1998), señala que la Hermenéutica convivida parte de la vida, comienza con la vida vivida en relación, no parte del conocimiento para llegar al conocimiento, parte de considerar que el mundo de vida de la modernidad no es el único posible, por el contrario se ha conformado alrededor de una praxis correlacional y no de una praxis económica. Según expresa el mismo autor, es el contacto y el acercamiento, no sólo para coincidir sino para disentir, es conocer la realidad para transformarla, es actuar con la comunidad en su transformación.

Además, López (1992), expresa que es necesario conocer e investigar la relación convivial, con relación a esto, plantea que “en la relación convivial se conoce en la convivencia sencilla de su existencia profunda su conocimiento.” López (1992:116).

La raíz epistémica, requiere de investigación, conocimiento y comprensión, al respecto Moreno (1998, 18), sostiene que reside en la relación, un misterio que sólo se puede vivenciar en el vivir-afectivo, al mismo tiempo expresa que se habla de la relación viva, que se vive, no de una ideal o abstracta. La relación en comunión, comunitaria y, en último término, el amor como mundo de vida de los hombres, no es un dato sino un proyecto y una tarea, posible desde una episteme de relación e imposible desde una del individuo.

Con relación a lo anterior, a esta episteme le corresponde el modelo de investigación del que tradicionalmente se ha concebido como investigación-acción participativa, la cual de acuerdo a Moreno (1998), es un modo de conocer y que el autor citado la llamó convivida y cuyo punto de partida es exigencia de la necesidad de comprensión, En otras palabras, no existen modelos únicos de investigación, la hermenéutica parte con la historia del pueblo.

Agregando algo más, como dice Moreno (1998), romper el extrañamiento y la lejanía implica no solamente investigar para transformar la realidad, sino que es necesario trabajar con la comunidad para su transformación, en el caso específico de nuestra investigación fue necesario trabajar con la familia para investigar y transformar la realidad; a esto es lo que López (1992), ha llamado Investigación Convivida o Convivencia Investigativa. Como ha señalado, la concepción epistémica en la investigación objeto de estudio, corresponde a explicar cómo se está ejecutando la Gestión Social en la Nueva PDVSA y cómo mejorar el ejercicio de la misma e incrementar los niveles de participación ciudadana.

### ***Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos***

Una vez obtenidos los elementos teóricos y definido el tipo de la investigación, fue necesario definir las técnicas de recolección de datos para la utilización de los instrumentos que nos permitan acercarnos a la subjetividad del informante. En este sentido, Martínez (2004), expresa que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Mediante una adecuada construcción de los instrumentos de recolección, la investigación alcanza la necesaria correspondencia entre teoría y hechos. Entre las técnicas e instrumentos de recolección de datos escogimos para nuestra investigación: la observación participante, la entrevista en profundidad, el diario de campo y la grabadora, los cuales se explican a continuación.

En cuanto a las técnicas empleadas para la recolección de datos la primera que se utilizará es la observación, procedimiento empírico por excelencia que consiste básicamente en utilizar los sentidos para observar los hechos, realidades sociales y a las personas en su contexto cotidiano, alrededor del problema que se investiga. En la observación participante, (Ander Egg, 1995) sostiene que el investigador comparte con los investigados su contexto, experiencia y vida cotidiana, para conocer directamente toda la información que poseen los sujetos de estudio sobre su propia realidad, o sea, conocer la vida de un grupo desde el interior del mismo. Proceso de socialización con el grupo investigado para que sea aceptado como parte de él, y a la vez, definir claramente dónde, cómo y que debe observar y escuchar. Para que la observación tenga validez es necesario que sea intencionada e ilustrada con un objetivo determinado y guiada por un cuerpo de conocimiento.

En este caso, la observación se hará en la Nueva PDVSA objeto de estudio, y se focalizará también en las actitudes y disposición de los entrevistados, además de estar en una permanente interacción con la reflexión y el análisis. En la presente investigación fundamentalmente se utiliza el análisis bibliográfico y documental para resaltar los datos que sirvan para evaluar el impacto y la eficacia de la praxis de la Gestión Social que se ejerce en la Nueva PDVSA, y para la construcción de una propuesta para mejorar el ejercicio de la gestión social e incrementar los niveles de participación ciudadana en la misma.

Como instrumento de recolección de datos adicional se utilizará la entrevista en profundidad, por posibilitar preguntas flexibles y porque permite rescatar la visión particular de los principales involucrados, miembros, funcionarios públicos, entre otros. De manera que, la entrevista en profundidad será el medio para establecer una relación intersubjetiva y dialógica con los actores seleccionados, permitiendo comprender e interpretar a los informantes sobre el conocimiento de la Gestión Social y su necesidad de cambio.

De igual forma, en la entrevista en profundidad, se le permite al informante expresar todos sus criterios y opiniones de la problemática tratada, sus prácticas y percepciones sobre la contraloría social y la participación ciudadana. En cuanto a la determinación de los informantes y entrevistados claves se decidió escoger a trabajadores de la Nueva PDVSA y la adecuación de los actuales planes y programas a las necesidades y demandas de los ciudadanos. Este tipo de instrumento es útil, ya que puede realizarse en forma individual o a un grupo reducido de personas, y plantea en casi todos los casos preguntas abiertas.

En cuanto a la composición y caracterización de la Muestra, tal como se ha señalado, estará conformada por ciudadanos que han participado y participan de procesos de la gestión social en la Nueva PDVSA.

Para el análisis de los datos, se empleará la técnica de triangulación, por medio de la cual se situará una posición específica respecto a objetos definidos. Es un proceso que pone en juego métodos diferentes confrontándolos, obteniendo una mayor validación, y reduciendo las amenazas respecto a la validez interna y externa.

Igualmente, la realización del presente estudio compromete el análisis de dos dimensiones que se implican mutuamente: por un lado, la investigación abordará las principales características del funcionamiento de la Gestión Social en la Nueva PDVSA y cómo elevar el nivel de participación ciudadana; para ello se realizará un análisis de las fuentes ya existentes, en su mayor parte los diversos programas de monitoreo que existen a nivel nacional.

Para el análisis cualitativo de la dimensión, el universo de estudio está constituido por un conjunto de material bibliográfico existente sobre dicha problemática, así como fuentes de información de los organismos públicos y no gubernamentales que permitirán establecer el punto de partida para el análisis sistemático posterior. Dichos datos, provienen de las siguientes fuentes:

Estudios sobre el comportamiento ciudadano con relación a los ámbitos públicos.

Estudios de la CEPAL sobre control de las instituciones.

Otros estudios académicos realizados. Se pondrá especial énfasis en aquellos que brinden vinculaciones retrospectivas históricas, en el entendido que la ciudadanía es un concepto histórico y con peculiaridades regionales, tal como lo expresan todos los estudios al respecto.

Desde esta dimensión, la investigación revisará la producción bibliográfica disponible y confrontará el marco conceptual con la historicidad de la construcción de la ciudadanía. Si bien el conjunto de variables a estudiar muestra un alto grado de extensión, resulta importante destacar que los datos resultan de dominio público y que el investigador ya ha incursionado sistemáticamente en el análisis de los mismos (Castro, Hoyos, Londoño y Mercado, 2017).

### ***Observación Participante***

La observación participante es definida por Taylor y Bogdan (1996:31) “como la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes, durante la cual se recogen datos de modo sistemático”. Esta técnica de investigación es de gran utilidad, ya que el investigador participa de manera activa dentro del grupo que se está estudiando y puede influir en la vida del mismo. Ahora bien, se recolectaron relatos y anécdotas que sirvan de sustento para la presente investigación. Estas observaciones serán registradas en diario de campo, y se tomaron en el mismo momento o inmediatamente después de haber ocurrido.

En el caso específico de la investigación, se observó que durante la entrevista a los relatores, éstos se desenvolvían de manera muy cómoda, no se cohibieron en ningún momento de expresar lo que pensaban, sus gestos eran como los de una persona que tenía pleno control de la situación, utilizaban un lenguaje corporal muy fluido además de mostrarse interesados en expresar sus conocimientos.

### ***La Entrevistas en Profundidad***

La Entrevista en Profundidad, según Martínez (2000:60), “es el proceso de interacción dinámica de comunicación entre dos personas, entrevistador y entrevistado bajo control del primero”. La finalidad de esta es conseguir información lo más implicante posible, sobre el objeto de análisis que se plantea, en otras palabras, el entrevistador tiene amplia libertad para las preguntas y sus intervenciones, permitiéndose toda la flexibilidad necesaria en cada caso particular, de este modo la entrevista a profundidad tiene como objetivo mostrar en qué lugar del espacio técnico de las herramientas cualitativas, en este caso relatos de vida, se ubica la entrevista a profundidad.

Según Pujadas (1992), para hacer más fácil la entrevista conviene elaborar previamente un guión con las preguntas o temas que se consideren esenciales abordar con el informante. Este guión no debe de utilizarse como un interrogatorio, por lo que es preferible recurrir a él sólo en caso de bloqueo del informante. Al principio se deben hacer unas preguntas descriptivas que ayuden a relajar el ambiente. Hay que contactar con el informante y plantearle directamente y con franqueza el interés por hacerle la entrevista. Quedar con él o ella en un lugar tranquilo e íntimo, donde pueda sentirse relajado, sin que haya interrupciones.

En el caso de esta investigación, se realizaron entrevistas a profundidad donde se le planteó al relator lo que se estaba estudiando y se le pidió que narrara sobre la praxis de la Gestión Social en la Nueva PDVSA del Centro de Refinación Paraguana y cómo es la participación ciudadana. Es importante destacar que debido a los silencios largos y prolongados entre el relator y el informante se realizaron preguntas claves con el objetivo de darle seguimiento a las entrevistas.

Para ello, utilizamos un cuaderno de notas y, un grabador de voz, nuestro interés principalmente estaba dado en conocer toda la información que nos fuese facilitada para conocer a

fondo la realidad estudiada, es decir, Interpretar sobre la praxis de la Gestión Social en la Nueva PDVSA del Centro de Refinación Paraguaná y cómo es la participación ciudadana.

### ***Instrumentos***

Durante el proceso de investigación se utilizaron diversos instrumentos con los cuales se puede obtener con mayor facilidad la recolección de información. Al respecto, Martínez (2000:63), señala que “son una forma de obtener información de manera escrita, sin dejar de lado la conversación entre los actores con un lenguaje natural”, entre ellos se pueden mencionar: el diario de campo y la grabadora.

#### **El Diario de Campo**

Según Martínez (2000:65), “es el que permite al investigador la toma de notas”, ésta es, quizá la más sencilla y útil, ya que permite anotar detalles precisos, como se viven en el momento. No es necesario escribirlo todo cuando se da el evento o surge el problema, pero sí lo esencial, que se ampliará posteriormente, sin dejar transcurrir mucho tiempo. Este procedimiento no consume mucho tiempo: basta un simple diario, y la información así recogida, cercana a la realidad vivida, será luego, un aval para la validez de la investigación

#### **La Grabadora**

Se usa al momento de realizar las entrevistas, con la finalidad de obtener de manera clara y precisa la información. Según Martínez (1999:120), este instrumento es cómodo y fácil de utilizar, el cual requiere mucho tiempo para transcribir o simplemente analizar las cintas grabadas, esta es utilizada en el momento de realizar la entrevista en profundidad al informante, con la finalidad de obtener de manera clara y precisa la información.

#### **Sujeto Historiador**

La elección del sujeto historiador, debe cumplir con una serie de requisitos los cuales son necesarios para el cumplimiento del objetivo propuesto. De acuerdo a Pujadas (1992:26), éste debe ser una persona que esté dispuesta a hablar abiertamente y tenga tiempo para hacerlo, en el caso específico de la investigación, los criterios de selección del informante serán los que siguen a continuación:

- 1) Experiencia relacionada con la participación ciudadana en el ejercicio de la Gestión Social en la Nueva PDVSA del Centro de Refinación Paraguaná.
- 2) Estar en disponibilidad para contar el relato.
- 3) Facilidad de expresión.
- 4) Es importante resaltar que los relatores estuvieron de acuerdo con utilizar sus nombres reales para efectos de la entrevista y a lo largo de toda la investigación.

#### **Validez y Confiabilidad**

La presente investigación es relevante debido a que responde a la realidad social en la que hoy se vive, por tal motivo el trabajo investigativo se enmarca dentro del contexto social.

#### **La Validez**

La validez es un estándar de rigor científico independientemente de los paradigmas que orientan la investigación porque el objetivo fundamental de toda investigación es encontrar resultados verdaderos y creíbles. En relación a esto Martínez (2006), expresa que una Investigación tiene un alto nivel de validez si al observar, medir o apreciar una realidad, se observa, mide o aprecia esa realidad y no otra; es decir, que la validez puede ser definida por el grado o nivel en

que los resultados de la Investigación reflejan una imagen clara y representativa de una realidad o situación dada.

La validez en este caso, estuvo dada por las vivencias de los historiadores, es decir, se basó en la interpretación que hacen los mismos relatores acerca de los programas sociales, ya que es esa la realidad y no otra la que se vive. En efecto, Martínez (2006), expresa que: es el modo de recoger los datos, de captar cada evento desde sus diferentes puntos de vista, de vivir la realidad estudiada y de analizarla e interpretarla inmersos en su propia dinámica, entonces se puede hablar de validez interna, ya que al observar, medir o apreciar una realidad se está haciendo con esa realidad y no con otra.

#### La Confiabilidad

De acuerdo a Martínez (2006), la confiabilidad implica que un estudio se puede repetir con el mismo método sin alterar los resultados, es decir, es una medida de la replicabilidad de los resultados de la investigación. En las ciencias humanas es imposible reproducir las condiciones exactas en que un comportamiento y su estudio tuvieron lugar. La confiabilidad estará dada por concordancia interpretativa de los observadores del mismo fenómeno.

#### ***Proceso Metodológico de la Investigación***

Esta constituye una técnica importante en la investigación cualitativa; debido a que a través de ella se examina a fondo el relato de vida del historiador; al de poder observar, leer y analizar el contenido.

Para el proceso de transcripción se procedió a escuchar la entrevista y luego se desgrava detalladamente los contenidos de la información siendo este el primer paso.

Posteriormente, se efectuó el segundo paso, el cual fue el proceso de categorización, que consistió en examinar el contenido extraído para luego analizarlo y clasificarlo.

#### La Categorización:

La categorización se realizó en el momento que se inició la recolección de los datos y de toda la información. Según Martínez (1999), la categorización es el análisis y la interpretación de los contenidos y no son actividades mentales separables.

Para eso, se hizo necesario que el material primario o protocolar, es decir las anotaciones de campo, grabaciones, transcripciones de la entrevista sea lo más completo y detallado posible.

Entonces, para que este proceso de categorización se lleve a cabo es importante que el investigador se sumerja mentalmente en la realidad ahí expresada y esto se logra cuando el investigador revisa los relatos escritos y oír las grabaciones del entrevistado repetidamente, primero con la actitud de revivir la realidad en su situación concreta y después con la actitud de reflexionar acerca de la situación vivida para comprender lo que pasa.

Por lo tanto, categorizar es clasificar las partes en relación con el todo, de describir categorías o clases significativas, de ir constantemente diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando él todo y las partes, a medida que se revisa el material y va emergiendo el significado de cada sector, evento, hecho o dato.

Al respecto, Martínez (1998:71), señala que se podrían establecer tres condiciones para comprender mejor el significado que tienen las experiencias de vida de otras personas:

1. Es necesario familiarizarse con los procesos mentales mediante los cuales se vive y se expresa el significado; esto constituye la vida de todo ser humano, pero el investigador debe ser más riguroso, sistemático y crítico de ello.
2. Se necesita un conocimiento particular del contexto concreto en que tiene lugar una expresión:

una palabra se entiende en el contexto de una frase, una acción humana en el contexto de su situación.

3. También es necesario conocer los sistemas sociales y culturales que proveen el significado de la mayoría de las expresiones de la vida: para entender una frase hay que conocer la lengua, para comprender el comportamiento de una persona hay que conocer su formación y medio cultural.

#### Procedimientos Prácticos para la Categorización

La forma más concreta y práctica de hacer la categorización es transcribir las entrevistas, grabaciones y descripciones en los dos tercios derechos de las páginas, dejando el tercio izquierdo para la categorización, recategorización y anotaciones especiales. Conviene numerar las páginas y líneas del texto para su fácil manejo posterior y separar o marcar adecuadamente mediante algún símbolo los textos de los diferentes interlocutores.

El procedimiento utilizado para categorizar tiene los siguientes pasos:

1. Transcribir los contenidos de la información.
2. Dividir los contenidos en porciones o unidades temáticas (párrafos o grupos de párrafo que expresan una idea central).
3. Categorizar es decir, clasificar, conceptuar o codificar mediante un término o expresión que sea claro e inequívoco (categoría descriptiva), expresión (un número o código que lo representa) se escribe en el tercio izquierdo de la página. Para los fenómenos sociales, hay seis categorías básicas o componentes lógicos que abarcan toda el área: actos, actividades, significados, participación, relación y situaciones.
4. Puesto que en muchas categorías que tienen el mismo nombre no son idénticas, sino que tienen propiedades descriptivas para mayor especificación pueden ser causas, consecuencias, condiciones, tipos, procesos, entre otros.
5. Habrá categorías que se podrán integrar y agrupar de una forma más amplia y comprensiva, lo cual se hará en este paso. En este modo, esta es una actividad teórica y está anticipado en el proceso de teorización.
6. A continuación, se agrupan o asocian las categorías de acuerdo a su naturaleza y contenido. Los procedimientos prácticos que se van a usar, en este punto, dependen mucho de la imaginación y capacidad de cada investigador.
7. Si los datos y categorías los aconsejan, un despliegue de los mismos por medio de una matriz (columnas y líneas) revela muchas relaciones o nexos.
8. En este paso se dará inicio a la teorización. En este momento, tomando en cuenta las pautas mencionada, se ubicaron las distintas categorías, a través de los significados que el historiador le dio a sus relatos.

La estructuración, se basa de acuerdo a su naturaleza y contenido; es decir, los datos y categorías en un despliegue de los mismos por medio de una matriz, para luego dar paso a la teorización de las mismas. Tal como lo indica Martínez (2000:76), este término expresa que: “las categorías se agrupan o se asocian con su naturaleza y contenido, para agrupar cada categoría basta hacer la lista de las páginas y sectores de la línea correspondiente”. Luego de la transcripción de todas las entrevistas realizadas a las unidades de análisis se procedió a la agrupación de los contenidos que correspondieran a un mismo enunciado lo que contribuyó en el proceso de interpretación y teorización donde se disintió y contrastó la información aportada por los entrevistados, con la información de textos y el aporte de las investigadoras.

Según Martínez (1997), la mente humana trabaja sobre los datos que recibe, como el escultor sobre su bloque de mármol. Diferentes escultores pueden extraer estatuas diferentes del mismo bloque. Diferentes mentes pueden construir también mundos diferentes del mismo



caos monótono e inexpresivo. Tal vez en el área de la percepción auditiva sea donde mejor se compruebe esta realidad: cuando a nuestro alrededor se desarrollan varias conversaciones diferentes al mismo tiempo, podemos oír y dar sentido a una que nos interesa, mientras desoímos las demás que no nos llaman la atención y permanecen siendo lo que objetivamente son: Simple ruido; pero en cualquier momento podemos cambiar nuestra atención y lo que era simple ruido se convierte en conversación interesante, y viceversa.

Podemos decir entonces que, una vez que el investigador haya establecido y organizado las categorías y propiedades que estimó y juzgó más adecuadas como elementos descriptivos, puede optar por lograr o alcanzar uno de los tres niveles, que se exponen a continuación y en el sector siguiente, para finalizar su trabajo. Los “niveles” no son totalmente excluyentes entre sí, sino que se establecen de acuerdo con la actividad prevalente que los constituye: (1) descripción normal, (2) descripción endógena y (3) teorización.

Por todo ello, es fácil comprender que el proceso de estructuración y teorización constituyen como el corazón de la actividad investigativa: ilustran el procedimiento y el producto de la verdadera investigación, es decir, cómo se produce la estructura o síntesis teórica de todo el trabajo y, también, cómo se evalúa.

### La Contrastación

Martínez (1997), afirma que, esta etapa de la investigación consiste en relacionar y contrastar sus resultados con aquellos estudios paralelos o similares que se presentaron en el marco teórico referencial, para ver cómo aparecen desde perspectivas diferentes o sobre marcos teóricos más amplios y explicar mejor lo que el estudio verdaderamente significa.

Aunque el “marco teórico referencial” sólo nos informa de lo que han realizado otras personas, en otros lugares, en otros tiempos y, quizá, también con otros métodos, sin embargo, el comparar y contraponer nuestras conclusiones con las de otros investigadores, igualmente rigurosos, sistemáticos y críticos, no sólo nos permitirá entender mejor las posibles diferencias, sino que hará posible una integración mayor y, por consiguiente, un enriquecimiento del cuerpo de conocimientos del área estudiada, como se verá en el sector siguiente de la teorización.

Esta comparación y contrastación pudieran llevarnos hacia la reformulación, reestructuración, ampliación o corrección de construcciones teóricas previas, logrando con ello un avance significativo en el área; es decir, que algunas teorizaciones ya existentes cumplirían en gran parte la función de proveer algunas líneas directrices para interpretar los nuevos datos.

En el caso específico de la investigación, una vez transcritas y categorizadas las entrevistas realizadas, se comenzó el proceso de triangulación o contrastación con el objetivo de verificar la confiabilidad y veracidad de las mismas, mediante la colaboración y el análisis de expertos en el tema, en el caso de la investigación. los expertos fueron La Sra. Reina Delgado, el Sr. Jesús Vargas, el Sr. Douglas Pérez, se escogieron estos por ser líderes comunitarios en la población de Punta Cardón y Los Taques, los mismos viven hace más de cinco años aproximadamente en dichas comunidades. Es importante destacar que en dicha triangulación se hicieron varias acotaciones por parte de los expertos en relación a la redacción de las categorías y se seleccionaron aquellos significados que realmente tenían mayor relevancia en la investigación y de esta manera dar paso a la teorización de dichos significados. Así como también participaron en la triangulación, los expertos internos, Ing. Tomás Blanco, Milagros Sánchez y Roberto Díaz, tienen más de cuatro años en la Gerencia de Desarrollo Social de PDVSA del Centro de Refinación Paraguaná.

## La Teorización

Según Martínez (1998), teorizar es aplicar un método formal y estructural con las ideas. En la teorización la mente inicia un auténtico juego con las categorías: contrasta, compara, agrega y ordena categorías y sus propiedades, establece nexos, enlaces o relaciones y especula. Cada una de estas actividades mentales es una rama menor de la siguiente.

Las actividades formales del trabajo teorizador consiste en percibir, comparar, contrastar, añadir, ordenar, establecer nexos, relaciones y especular es decir, el proceso cognoscitivo de la teorización consiste en descubrir, manipular categorías y relaciones entre ellas. De esta manera, la teorización es un proceso que precede luego de la categorización, siendo esto la esencia de la labor investigadora ya que nos permitirá estructurar una imagen representativa de la manera lógica y coherente del fenómeno estudiado dándoles sentido a todas estas partes y componentes.

Este proceso, facilitará tener una visión del todo utilizando como metodología para describir las estructuras teóricas el movimiento en espiral que va del todo a las partes y de las partes al todo, dándole de esta manera sentido y comprensión a la investigación y generando conocimiento, llegando a la interpretación, obteniendo conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## Conclusiones

El análisis cualitativo obtenido a partir de los datos secundarios permite a través de una mirada global, sistematizar la información y concluir acerca de cuáles son las condiciones que se dan dentro de las organizaciones comunitarias y entre las distintas instancias de la Gerencia de Desarrollo Social de la Nueva PDVSA para que se produzca una participación y genere empoderamiento y capital social.

Son indudables los progresos que, a lo largo de estos 12 años se han producido en la Nueva PDVSA en lo relativo a la cobertura de una amplia variedad de necesidades sociales. A pesar de ello, la existencia de un marco jurídico en el que se reconoce con claridad los derechos subjetivos de la ciudadanía en materia de servicios sociales, por lo que va adquiriendo la solidez para el soporte de los pilares fundamentales del sistema de bienestar.

La vigente Ley Consejos Comunales habla de un sistema de servicios sociales y ciertamente, en la propia ley y en su desarrollo posterior se encuentran elementos que han supuesto un progreso en la construcción de dicho sistema. Sin embargo, los servicios sociales adolecen de una insuficiente estructuración, orden, articulación y homogeneidad. Ello, por una parte, produce sobrecarga en algunos puntos del sistema y, por otra, dificulta la coordinación del sistema de servicios sociales con otros sistemas, como, por ejemplo, el sistema sanitario.

En ello han podido influir, entre otros factores, la aparición de nuevas realidades sociales, el rápido crecimiento de los servicios sociales o los retos derivados de cambios en otros sistemas de bienestar social. Por lo que, la legislación venezolana sobre servicios sociales plantea un modelo de atención que propugna una intervención social personalizada, basada en una gestión de casos que intente responder a las necesidades y expectativas de las personas atendidas con un enfoque de continuidad en la atención.

De igual forma, plantea también el énfasis en la prevención y la preferencia por la acción social en y con la comunidad, evitando, en lo posible, alejar a las personas de sus entornos familiares y sociales de referencia. Por lo que, dicha legislación propugna, ciertamente, brindar siempre los recursos, servicios y oportunidades más normalizados y menos restrictivos que sea posible. Sin embargo, la estructura administrativa y competencial que el sistema ha ido adoptando no siempre facilita la actuación conforme a estos principios.

En este sentido, parecen apreciarse, por parte de las personas que trabajan en los Gerencia de Desarrollo Social de la Nueva PDVSA, más desventajas que ventajas en la división de las

responsabilidades sobre servicios sociales e inserción social en departamentos distintos. Si bien en los últimos años se han producido importantes progresos que han contribuido a disminuir las diferencias entre comunidades en lo que tiene que ver con el gasto por persona y la cobertura de los servicios sociales, todavía se observan diferencias considerables.

Por otra parte, los datos disponibles llevan a pensar que los servicios sociales no deben perder la referencia, también en términos de gasto por persona y cobertura social, de países del entorno a cuyos estándares se desea aproximarse. Por ello, la Gerencia de Desarrollo Social de la Nueva PDVSA, anima a las diversas administraciones públicas implicadas a que sigan dando pasos que hagan avanzar la equidad en materia de servicios sociales en las comunidades, disminuyendo las diferencias de cobertura de necesidades y gasto por persona entre los territorios y las diferencias globales en relación con los países más avanzados del entorno.

No cabe duda, de que las organizaciones no gubernamentales de acción social atesoran una larga y fructífera trayectoria en Venezuela, habiendo sido y siendo, muchas veces, las pioneras e impulsoras en la respuesta a muchas necesidades sociales. Estas entidades del tercer sector cumplen diversas funciones y, en la medida en que son fieles a su naturaleza, incorporan valores añadidos en términos de proximidad, flexibilidad, agilidad, sensibilización y participación, por más que dichos valores también puedan ser considerados legítimamente como propios por los servicios sociales de base y el conjunto del sistema público de servicios sociales.

De igual forma, la legislación venezolana consagra un sistema de servicios sociales en el que, sin detrimento del principio de responsabilidad pública, encajan diferentes posibilidades en cuanto a la gestión de los servicios. En ocasiones, se producen situaciones en las que no aparece con suficiente claridad la identidad y el papel del sector no lucrativo, del sector lucrativo y del sector público en los servicios sociales. A veces, por ejemplo, persiste el uso de sistemas subvencionales para servicios que necesitarían otro sistema de financiación.

Adicionalmente se da situaciones en que las entidades no lucrativas no tienen claro a qué administración deben dirigirse en cada caso, produciéndose ineficiencias y duplicidades, además en ocasiones se encuentra una utilización ilegítima de las fórmulas jurídicas propias del tercer sector o una difuminación del papel de las entidades como interlocutoras válidas, por ejemplo, ante sus trabajadoras y trabajadores.

En definitiva, sin detrimento de la legítima diversidad de fórmulas de gestión de los servicios sociales y de relación entre los diferentes agentes, existen algunas disfunciones en este terreno que hay que corregir. Asimismo, existen en los servicios sociales grandes diferencias en lo referente a condiciones laborales y salariales que resultan ser, frecuentemente, peores en los servicios sociales de gestión privada convencional o privada social, debido en muchas ocasiones a una insuficiente o inadecuada regulación de las actividades y ámbitos correspondientes, pues el propio desarrollo y estabilidad de los servicios sociales demanda corregir este tipo de situaciones.

Por tal razón, la dinámica de participación social en el ámbito de las políticas públicas de la Gerencia de Desarrollo Social de la Nueva PDVSA en materia de servicios sociales es lo suficientemente intensa y eficaz, de modo que se expresa de forma dinámica y nítida la voz de las personas usuarias de los servicios sociales y, en general, las consideraciones o propuestas de la sociedad civil a través de sus diferentes canales de expresión y organización, como necesario complemento de la innegable legitimidad que tienen los poderes públicos democráticamente constituidos.

### Referencias bibliográficas

- Alvarado, N. (2001). Pobreza y política social: una mirada desde los ciudadanos. In XXIII Congreso de Sociología.
- Alvarado-Chacín, N. (2004). Gestión social, pobreza y exclusión en Venezuela a la luz de las misiones sociales. Balance y perspectiva (2003-2004). *Revista venezolana de análisis de coyuntura*, 10, 25-56.
- Albarracín Muñoz, M., García Arenas, L., & García, C. (2017). Riesgo financiero: una aproximación cualitativa al interior de las mipymes en Colombia. *Aglala*, 8(1), 139-160.
- Ander Egg, E. (1995). *Introducción a las Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Ed. Hvmantitas.
- Arrázola Díaz, A., Valdiris Ávila, V., & Bedoya Marrugo, E. (2017). Preceptos de protección y prevención contra caídas de alturas. *Aglala*, 8(1), 265-281.
- Berger, P. Y Luckmann, T. (1994). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Bernal Payares, O. (2017). Evolución del proceso administrativo desde los orígenes de la revolución industrial y su fundamento como una función del administrador. *Enfoque Disciplinario*, 2(1), 1-14. Recuperado a partir de <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/9>
- Carballeda, A. (2002). *La Intervención en Lo Social*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Castro Alfaro, D., & Castro Alfaro, A. (2016). La formación profesional de los ingenieros de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega desde el punto de vista de los egresados. *Conocimiento Global*, 1(1), 1-13. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/20>
- Castro, A., Hoyos, A., Londoño, M. y Mercado, L. (2017). Estudio de marketing para medir la viabilidad comercial de una agencia publicitaria enfocada a pymes en Palmira-Valle del Cauca. *Aglala*, 8(1), 1-19
- Caraballo Julio, J., & López Mercado, J. (2017). La inversión extranjera y su incidencia en el desarrollo productivo del sector turismo en Cartagena. *Conocimiento Global*, 2(1), 41-55. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/15>
- Caballero Tovío, A. (2016). Grado de articulación de las estrategias consignadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 con la situación del sector industrial colombiano. *Enfoque Disciplinario*, 1(1), 14-20. Recuperado a partir de <http://enfoquedisciplinario.org/revista/index.php/enfoque/article/view/5>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860. Caracas, Marzo de 2000.
- Díaz Ortíz, A., & Bernal Payares, O. (2017). Caracterización del estado de responsabilidad social empresarial en los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena - Caso hotel Holiday Inn Morros Cartagena. *Conocimiento Global*, 2(1), 56-63. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/16>
- Fernández Soto, S. (2001). *La Intervención Social del Estado en los noventa. Un análisis de la implementación del Plan Vida en la ciudad de Tandil (Provincia de Buenos Aires)*. Buenos Aires: Asociación Argentina de Especialistas en Estudios de Trabajo Social.
- Gómez Bustamante, E., Bohórquez Moreno, C., & Severiche Sierra, C. (2018). Social-demographic and health conditions in waste pickers in the city of Cartagena de Indias (Colombia). *Aglala*, 9 (1), 430-442

- Gutiérrez, J. (1998). La teoría de las presentaciones sociales y sus implicaciones metodológicas en el ámbito psicosocial. En *Revista Psiquiatría Pública*, Vol. 10, N° 4, julio-agosto. En: [www.dinarte.es/salud-mental/pdfs/art-esp.pdf](http://www.dinarte.es/salud-mental/pdfs/art-esp.pdf).
- Gutiérrez, T. (2007). Actores e ideas de política social en Venezuela (1989-2007). Trabajo de Ascenso. s/p. Maracaibo-Venezuela: Universidad del Zulia.
- Hernández Royett, J., Franco, D., Canabal Guzmán, J., Sánchez Otero, M., & D'Andreis Zapata, A. (2017). La auditoría ambiental, una atribución de las funciones del revisor fiscal. *Aglala*, 8(1), 219-242.
- Habermas, J. (1990). *Conciencia moral y acción comunicativa*. Barcelona: Península.
- Habermas, J. (1984). *Ciencia y técnica como "ideología"*. Madrid: Tecnos.
- Heidegger, M. (1995). Construir, obrar y pensar. En *Revista Morar*. Vol. 1, No. 17. Medellín, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (2006). *La gestión social en el INDES*. Washington, D.C.
- Kliskberg, B. (1997). *El Desarrollo Humano en Venezuela*. Caracas: PNUD. Monte Ávila Editores. Latinoamérica.
- Martínez, L. (2005). *La Representación Social de la Participación Ciudadana y su vinculación con la Educación Comunitaria y la Gestión Municipal para el Bienestar*. Maracaibo- Edo. Zulia.
- Martínez, M. (2002). *La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación, Manual Teórico Práctico*. México: Editorial Trillas.
- Matos, R. (2005). *Enfoques de evaluación de programas sociales: Análisis comparativo*. Trabajo de Ascenso. s/p. Maracaibo-Venezuela: Universidad del Zulia.
- Merino, C. (1995). *Metodología cualitativa de la investigación psicosocial*. España: UNAM-CISE.
- Molina, M. (1999). *La Gerencia de Servicios Sociales*. Argentina: Colección Política, Servicios y Trabajo Social. Editorial LUMEN/HVMANITAS.
- Machado, M., & Alvarado, N. (2005). Marco general para una estrategia de superación de la pobreza en Venezuela. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 11(2), 95-116.
- Rivero, F., & Vivas, F. (2016). Análisis de los mecanismos de promoción de exportación de especies acuícolas: camarones (*palaemon serratus*) en la República Bolivariana de Venezuela durante el periodo 2005-2009. *Conocimiento Global*, 1(1), 55-77. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/24>
- Rodríguez, C. (2005). *La participación comunitaria. Una vía democrática para innovar en los programas sociales*. Trabajo de Ascenso. s/p. Mérida-Venezuela: Universidad de Los Andes.
- Salas, G. (1992). *La Participación Ciudadana en el Diseño y Gestión de los Programas Sociales*. En: *Lecturas*, N. 06. Caracas.
- Schutz, A. (1974). *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Vargas, C., J.; Benavides, T., y Gómez, M. (2003). *Medición de la participación ciudadana en América Latina*. En *Proyecto sobre Desarrollo Democrático de América Latina del PNUD*. San José, Costa Rica.
- Weber, M. (1981). *El político y el científico*. Madrid: Editorial Alianza.
- Yances Córdoba, L. (2016). Identificación de estrategias de publicidad y marketing que tiene en cuenta las agencias de viaje es a la hora de promocionar sus servicios. *Conocimiento Global*, 1(1), 78-85. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/25>
- Yépez, C. (2016). Análisis del control interno administrativo de la empresa Inversiones Pintacolor ca, San Felipe Yaracuy. *Conocimiento Global*, 1(1), 37-54. Recuperado a partir de <http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/23>

Zemelman, H. (1987). *Conocimiento y sujetos sociales: contribuciones al estudio del presente*. México: El Colegio de México Editora.